

**PENGARUH SOSIALISASI PEMERINTAH, PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
(KECAMATAN BENGKONG)**

**Oleh:**

**Helen Stephanie Gusar**

**Pembimbing : Nurazlina dan Susilatri**

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

e-mail: [helen\\_stephanie@yahoo.com](mailto:helen_stephanie@yahoo.com)

*The Effect Of Government Socialization, Tax Payer's Knowlodge of Tax Laws,  
Tax Penalties, Tax Payer's Awareness and Service Quality of tax Authorities  
Against Tax Compliance in Paying Taxes on land and building  
(The District Bengkong)*

**ABSTRACT**

*Tax has an important role in Indonesia, considering the government's national development requires relatively large funds. The taxation system in Indoneisa are depending on how Tax payers are being active on fulfilling the obligation of taxation, the requiring a high compliance. This study aims to examine and analyze the effect goverment socialization, tax payer's knowledge of tax laws, tax penalties, tax payer's awareness, and service quality of tax authorities against tax compliance in paying taxes on land and buildings (the district Bengkong). The population in this study are all taxpayer land and building located in the subdictrict Bengkong of Batam City. The sampling technique using convenience sampling method and determination of sample size in this study was calculated by using the formula of slovin obtained by 100 respondents. The data of this research is using primary data directly through a questionnaire and analyzed using SPSS 20. The data were analyzed to test the hypothesis using multiple linear regression analysis approach. The results of this study show that government socialization, service quality of tax authorities have no effect regarding on tax compliance. Viceversa , tax payer's knowledge of tax laws, tax penalties, tax payer's awareness have effect on tax compliance.*

*Keywords: socialization, tax laws, tax penalties, service quality, and tax compliance*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berkaitan dengan itu pentingnya pengelolaan pajak tersebut menjadi prioritas

utama bagi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Keberhasilan pemerintah didalam upaya mensosialisasikan arti penting pajak menjadi solusi untuk melakukan

pengelolaan dan pembangunan nasional.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak pusat yang wewenangnya dilimpahkan kepada daerah. Hal ini diperjelas dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dimana Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) menjadi pajak daerah maka jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai kebutuhan daerahnya sendiri.

Salah satu cara mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sebab kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan dalam penerimaan pajak. Masalah kepatuhan menjadi masalah klasik yang hampir dihadapi semua negara yang menerapkan sistem perpajakan.

Tingkat pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kota Batam masih tergolong rendah. Kepala Dinas Pendapatan Kota Batam masih tergolong rendah. Kepala Dinas Pendapatan Kota Batam mengatakan bahwa untuk tahun 2014, kota batam memiliki piutang pajak yang cukup tinggi yaitu senilai Rp. 191 Miliar, hal ini disebabkan banyaknya warga yang menunggak pajak PBB. Ada sekitar 167 Ribu warga batam yang tidak membayar pajak bumi dan bangunan (batampos.co.id).

Selain masalah rendahnya tingkat pembayaran, kemudahan pembayaran pajak, kualitas pelayanan, dan waktu yang

diperlukan untuk mengurus perpajakan juga belum berjalan dengan baik di Kota Batam, hal ini dapat dilihat pada saat jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), mengalami gangguan alias *off line*. Akibat matinya sistem tersebut terjadi penumpukan wajib pajak di sejumlah loket pembayaran di cabang – cabang Bank Riau Kepri di Batam. Masalah bukan pada jaringan bank tetapi pada sistem dispenda yang mati. Puluhan WP yang sudah antre sejak pagi terpaksa kecewa karena menunggu yang tak pasti kapan sistem akan pulih kembali bahkan ada pegawai swasta yang mengaku sudah minta izin dari kantor untuk menyela waktu bayar PBB namun ternyata urusannya belum juga selesai akibat gangguan sistem tersebut (tribunnews.com).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan mengadakan sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat. Sosialisasi sangat penting dilakukan untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak mengenai pengetahuan perpajakan yang berlaku saat ini (<http://timur.jakarta.go.id>). Dengan bertambahnya pengetahuan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat akan mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan serta sanksi yang akan dikenakan jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Binambuni (2013) menyatakan bahwa sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, serta waktu

pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Tahun 2014 merupakan tahun kedua bagi Pemerintah Daerah Kota Batam dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, sehingga masih sangat diperlukan diadakannya sosialisasi oleh pemerintah daerah untuk memberikan informasi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Djoko Widodo selaku Gubernur DKI Jakarta dalam Suplemen Pajak 2013 menyatakan sosialisasi kepada wajib pajak menjadi hal penting. Tidak sedikit masyarakat yang belum paham bagaimana proses membayar pajak yang benar tapi mudah, juga uang hasil bayar pajak untuk apa. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusia *et al* (2013) yang meneliti tentang : “Pengaruh sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa sosialisasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. meningkatnya pengetahuan perpajakan akan membuat semakin meningkatnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Lusia *et al*, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Palil (2010) memberitahukan kepada para pembuat kebijakan bahwa pengetahuan pajak adalah penting dalam sistem penilaian diri dan mempengaruhi kepatuhan.

Pengenaan sanksi administrasi kepada wajib pajak diperlukan akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sapriadi, 2013).

Faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Sapriadi, 2013).

Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sifat patuh, taat, dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan terutama terhadap materi kebijakan dibidang perpajakan, misalnya penetapan tarifnya, mekanisme pengenaan pajaknya, regulasinya, benturan praktek dilapangan dan perluasan subjek dan objeknya.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bengkong Kota Batam. Dimana di kecamatan bengkong, jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2013 mengalami penurunan yang sangat signifikan dibandingkan dengan tahun 2012. Pada tahun 2012 jumlah Wajib Pajak yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 21.140 WP dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp. 1.840.384.459 sedangkan pada tahun 2013 jumlah Wajib Pajak yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 8.551 Wajib Pajak dengan jumlah penerimaan pajak

sebesar Rp. 2.023.077.447. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1**  
**Jumlah Wajib Pajak dan**  
**Penerimaan Pajak Bumi dan**  
**Bangunan Kecamatan Bengkong**

<b>Tahun (Years)</b>	<b>Wajib Pajak PBB (Tax Payers)</b>	<b>Hasil Pungutan (Rp)/ Value (Rp)</b>
2011	29.412	5.809.210.418
2012	21.140	1.840.384.459
2013	8.551	2.023.077.447

(Sumber : batamkota.bps.go.id )

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang membayar pajak pada tahun 2013 mengalami penurunan yang sangat signifikan meskipun jumlah penerimaan pajak pada tahun 2013 lebih tinggi dari penerimaan pajak pada tahun 2012. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan bengkong kota batam.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Doni Sapriadi (2013) dengan menambahkan beberapa variabel dan sampel penelitian, sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bengkong Kota Batam.

Dari paparan diatas, maka peneliti akan menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Rumusan masalah dalam penelitian antara lain, apakah

sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan?, apakah sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan?.

## **TELAAH PUSTAKA**

### **Sosialisasi Pemerintah**

Ritcher Jr, (1987) Sosialisasi adalah proses seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat. Penyuluhan dan sosialisasi pajak merupakan salah satu strategi paling penting di dalam memasyarakatkan pengetahuan dan peran penting pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Binambuni (2013), menyimpulkan bahwa sosialisasi Pajak bumi dan bangunan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H<sub>1</sub>: sosialisasi pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan hal pembelajaran (kbbi.web.id). Dengan

adanya pemahaman yang benar mengenai pajak, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban sebagai warga negara dengan membayar pajak tepat waktu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2014) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H<sub>2</sub>: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011 : 59).

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013), Wulandari (2014) menyatakan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. semakin tinggi sanksi pajak yang dikenakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ketiga dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013), Puspita (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis keempat dapat dirumuskan sebagai berikut :

H<sub>4</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN- PAN) No.63/MENPAN/2003 tanggal 10 Juli 2003, kualitas layanan adalah : “ segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan”.

Penelitian yang dilakukan Sapriadi (2013) dan Puspita (2013) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban

perpajakan dalam hal ini Pajak Bumi dan Bangunan, maka wajib pajak tidak akan merasa keberatan dalam membayar pajak bumi dan bangunan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kelima dapat dirumuskan :

H<sub>5</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh wajib pajak bumi dan bangunan di kecamatan bengkong kota batam. Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2013 adalah 8.551 WP PBB. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau (Sekaran, 2006). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai kritis 0,1 atau (10%). Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bengkong yang dijadikan sampel dalam penelitian. Metode analisis data digunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Bilangan Konstanta

b<sub>1,2,3</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Sosialisasi Pemerintah

X<sub>2</sub> = Pengetahuan Perpajakan

X<sub>3</sub> = Sanksi Pajak

X<sub>4</sub> = Kesadaran Wajib Pajak

X<sub>5</sub> = Kualitas Pelayanan

e = Variabel Pengganggu

## Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

### Kepatuhan Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini menjelaskan konteks pengaruh terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Bengkong Kota Batam Kepulauan Riau.

Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen penelitian yang dikembangkan oleh Sapriadi (2013). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert (*likert scale*) yang berkaitan dengan 6 (enam) item pertanyaan menggunakan 5 poin penilaian, yaitu : (1), Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) Netral, (4) Tidak Setuju, (5) Sangat Tidak Setuju. Indikator penilaian antara lain : (1)Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri , (2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang, (3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dalam perpajakan.

### Sosialisasi Pemerintah (X<sub>1</sub>)

Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan

pengetahuan kepada para wajib pajak tentang Peraturan, Tata Cara Perpajakan, Prosedur, serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Binambuni, 2013).

Instrumen pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Supriasto (2014). Setiap responden diminta untuk menjawab 6 (enam) pertanyaan menggunakan skala *likert* dengan 5 poin penilaian terdiri : (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) netral, (4) tidak setuju, (5) sangat tidak setuju. Indikator penilaian tersebut antara lain : (1) Pemerintah selalu mengadakan sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan, (2) Pemerintah mengadakan sosialisasi dengan cara penyuluhan, (3) Pemerintah mengadakan sosialisasi melalui media, baik cetak maupun elektronik, (4) Pemerintah mengadakan sosialisasi dengan memberikan surat edaran kepada masyarakat, (5) Pemerintah mengingatkan batas waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

### **Pengetahuan Perpajakan (X<sub>2</sub>)**

Pengetahuan merupakan sesuatu yang berkaitan dengan proses pembelajaran. Pengetahuan perpajakan adalah mengetahui konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, dan tarif pajak.

Instrumen pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Utomo (2011) . Setiap responden diminta untuk menjawab 7 (tujuh) item pertanyaan menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin penilaian terdiri dari (1) Sangat setuju, (2) Setuju, (3) Netral, (4) Tidak setuju, (5) Sangat tidak setuju.

Indikator penelitian tersebut antara lain: (1) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap fungsi Pajak, (2) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Peraturan Pajak, (3) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Pendaftaran sebagai Wajib Pajak, (4) Pengetahuan Wajib Pajak tentang tata cara pembayaran pajak, (5) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tarif pajak.

### **Sanksi Pajak (X<sub>3</sub>)**

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan dan alat pengendali bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan akan dipatuhi.

Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Sapriadi (2013) dengan menggunakan skala *Likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab 5 (lima) item pertanyaan yang berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: (1) Sangat setuju, (2) Setuju, (3) Netral, (4) Tidak setuju, (5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian tersebut antara lain: (1) Mengabaikan kewajiban pajak, (2) Menyembunyikan objek pajak, (3) Memberikan data palsu atau dipalsukan, (4) Tidak membayar pajak yang sudah jatuh tempo, (5) Kurang membayar pajak yang sudah jatuh tempo.

### **Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>4</sub>)**

Kesadaran wajib pajak adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan yang telah ditetapkan pemerintah (Munari, 2005 : 122 dalam Shiddiq, 2011).

Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Sapriadi (2013)

dan Supriasto (2014) dengan menggunakan skala *Likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab 5 (lima) item pertanyaan yang berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: (1) Sangat setuju, (2) Setuju, (3) Netral, (4) Tidak setuju, (5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian tersebut antara lain: (1) Mengetahui fungsi pajak, (2) Kesadaran membayar pajak.

### **Kualitas Pelayanan ( $X_5$ )**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 1985 dalam Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya.

Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Sapriadi (2013) dengan menggunakan skala *Likert*. Setiap responden diminta untuk menjawab 10 (lima) item pertanyaan yang berkaitan dengan 5 poin penilaian, yaitu: (1) Sangat setuju, (2) Setuju, (3) Netral, (4) Tidak setuju, (5) Sangat tidak setuju. Indikator penelitian tersebut antara lain: (1) Reability (kehandalan), (2) Responsiveness (daya tangkap), (3) Emphaty (empati), (4) Assurance (kepastian/jaminan), (5) Tangible (bukti langsung).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kuesioner dan Demografi**

Jumlah kuesioner yang disebar menurut perhitungan dengan rumus slovine sejumlah 100

kuesioner. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan peneliti, seluruh kuisoner kembali, jawaban lengkap dan layak untuk diteliti karena telah memenuhi jumlah sampel minimum untuk diuji dan dianalisa.

### **Hasil Uji Validitas Data**

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden sehingga *degree of freedom* (df) diperoleh 100 dengan taraf signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ), didapat  $r_{\text{tabel}} = 0,197$ . Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 20, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ).

### **Hasil Uji Realibilitas Data**

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.00 Nilai alpha bervariasi dari 0–1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013:48). Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,7 maka nilainya kurang baik. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji reabilitas data dengan menggunakan SPSS Versi 20, seluruh item pertanyaan dari masing – masing variabel dalam penelitian ini adalah realibel ( $\text{cronbach's alpha} > 0,70$ ).

### **Hasil Uji Asumsi Klasik**

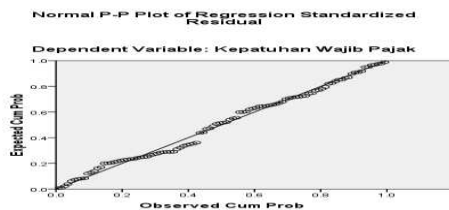
### **Hasil Uji Normalitas Data**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan normal



*P-P Plot* data yang ditunjukkan menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2004:34).

**Gambar 1**  
**Uji Normalitas Data**



Pada grafik normal *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali 2013:163).

### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Menurut Ghozali (2013:91), VIF merupakan kebalikan dari *tolerance* jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = \frac{1}{tolerance}$ ). Cara umum yang dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah jika nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas dalam penelitian ini.

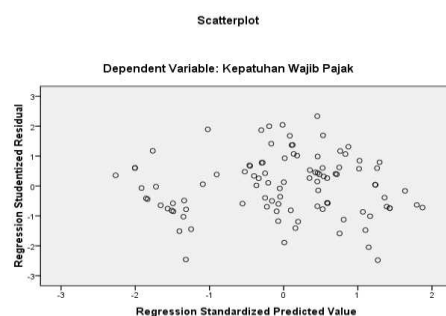
Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $VIF < 10$  untuk semua variabel bebas, begitu juga dengan

nilai *tolerance* > 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada terdapat multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada pola *scatterplot* antar SPRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-*studentized*. Dasar pengambilan keputusannya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka diindikasikan telah terjadi Uji Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi Uji Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013:105).

**Gambar 2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Dari grafik *Scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi

heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013:139).

### Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana terjadinya korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi (Priyatno, 2010:75). Di dalam penelitian ini, autokorelasi dideteksi dengan nilai *Durbin-Watson*. Batas tidak terjadinya autokorelasi adalah angka *Durbin-Watson* berada antara -2 sampai dengan +2.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

N	Durbin-Watson
100	1.655

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai  $d_{hitung}$  (*Durbin Watson*) terletak antara -2 dan 2 =  $-2 < 1.655 < 2$ . Dapat disimpulkan, tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian.

### Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan dilakukan dengan bantuan *software SPSS (statistical product and service solution)* versi 20. Data statistik olahan data SPSS versi 20 untuk pengujian secara parsial (uji t).

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	.124	2.955	.042	.967
Sosialisasi Pemerintah	.013	.122	.106	.916
Pengetahuan Perpajakan	.365	.113	3.229	.002
Sanksi Pajak	.391	.142	2.747	.007
Kesadaran Wajib Pajak	.368	.127	2.901	.005
Kualitas Pelayanan	.014	.087	.161	.872

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear berganda dari model penelitian menjadi sebagai berikut.

$$Y = 0,124 + 0,013 X_1 + 0,365 X_2 + 0,391 X_3 + 0,368 X_4 + 0,014 X_5 + e$$

### Pengaruh Sosialisasi Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Dari tabel diatas terlihat bahwa  $t_{hitung} (0,106) < t_{tabel} (1,986)$ . dengan nilai signifikan sebesar 0,916 dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Sosialisasi Pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Winerungan (2013), Hasil penelitian menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wpop di KPP Manado dan KPP Bitung.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Binambuni (2013) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak bumi dan bangunan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidak konsistenan penelitian ini dengan penelitian Binambuni (2013) dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda dan psikolog responden pada saat mengisi kuisioner.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Dari tabel diatas terlihat bahwa  $t_{hitung} (3,229) > t_{tabel} (1,986)$ . dengan nilai signifikan sebesar 0,002 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Lusia *et al* (2013),. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak akan meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika pengetahuan perpajakan tidak meningkat maka wajib pajak tidak akan menyadari hak dan kewajiban sebagai wajib pajak serta sanksi yang akan diterima jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak akan menurun.

#### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Dari tabel diatas terlihat bahwa  $t_{hitung} (2,747) > t_{tabel} (1,986)$ . dengan nilai signifikan sebesar 0,007 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Sapriadi (2013). Hasil penelitian menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena sanksi pajak dianggap mengurangi pendapatan wajib pajak. Sanksi pajak dianggap sebagai alat preventif untuk mencegah wajib pajak melakukan penggelapan pajak.

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Dari tabel diatas terlihat bahwa  $t_{hitung} (2,901) > t_{tabel} (1,986)$ . dengan nilai signifikan sebesar 0,005 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Sapriadi (2013) dan Puspita (2014). Hasil penelitian menyatakan bahwa

kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Dari tabel diatas terlihat bahwa  $t_{hitung} (0,161) < t_{tabel} (1,986)$ . dengan nilai signifikan sebesar 0,872 dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Sapriadi (2013), dan Puspita (2014) Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Ketidak konsistenan dalam penelitian penelitian ini dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda dan psikolog responden pada saat mengisi kuisioner.

### **Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:169).

**Tabel 4**

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.565

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda ( $R$ ) sebesar 0,766. Ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R Square$ ) sebesar 0,587 dan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan ( $Adjusted R Square$ ) adalah 0,565. Hal ini berarti 56,5 %. variasi dari penggelapan pajak bisa dijelaskan oleh variasi variabel independen (sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan). Sedangkan sisanya 43,5 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti variabel tingkat pendidikan, teknologi informasi, keadilan pajak (Puspita, 2014), diharapkan variabel lain ini juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bagian sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa variabel

sosialisasi pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu perlu adanya optimalisasi sosialisasi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dapat berupa pemasangan pamflet maupun mengadakan seminar. Diperlukan juga adanya remainder oleh pemerintah daerah kepada wajib pajak tentang manfaat pajak yang dibayarkan.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial membuktikan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2011), dan Lusia *et al* (2013). Hasil penelitian menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara parsial membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Sapriadi (2013). Hasil penelitian menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat secara parsial membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Sapriadi (2013), Puspita (2014). Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran

wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Hasil pengujian hipotesis kelima secara parsial membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Puspita (2014) dan Sapriadi (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu diperlukan optimalisasi kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan sehingga penerimaan dari sektor pajak bumi dan bangunan dapat meningkat.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan objek penelitian seluruh wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Bengkong saja, serta penelitian ini hanya menggunakan variabel sosialisasi pemerintah, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan, menggunakan sampel yang relatif sedikit yaitu 100 wajib bumi dan bangunan dan ada kemungkinan jawaban yang diberikan responden tidak jujur karena dipengaruhi psikologi responden, sehingga tidak menghasilkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini.

### **Saran**

Penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Bengkong, namun dapat diperluas wilayah penelitian

sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik dan hasilnya dapat digeneralisir serta menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan., seperti tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, keadilan pajak, norma dan budaya yang berbeda

## DAFTAR PUSTAKA

- Binambuni, Donny. 2013. Sosialisasi PBB Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud. *Jurnal EMBA* Volume 1 Nomor : halaman 2078 – 2087. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang, Badan Penerbit Univeristas Diponegoro.
- Koentarto, Ilham. 2011. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kota Waringin Barat). *Jurnal Socioscientia* Volume 3 Nomor 2. Universitas Antakusuma. Pangkalan Bun.
- Lusia et al. 2013. Pengaruh Sosialisasi Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Simposium Nasional Perpajakan*. Universitas Trunojoyo Madura
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan* Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Puspita, Nila. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara). *Artikel Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Palil, Mohd Rizal. 2010. Tax Knowlodge And Tax Compliance Determinants In Self Assessment System In Malaysia. *Thesis*. The University of Birmingham.
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta : Andi.
- Ritcher Jr. 1987. *An Econometrics Analyziz of Income Tax Evasion and Its Detection*. *RAND Journal of Economic*, Vol 22 No. 1, p. 14 – 35
- Rahmany, Fuad. 2013. “Penegakan Hukum Amankan Lumbung Negar”. *Suplemen Pajak 2013*.
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Artikel Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Sekaran, Uma. 2006. “*Research Methods for Business (Metodologi Penelitian Untuk*

- Bisnis*). Salemba Empat : Jakarta. Buku 1 Edisi 4.
- Supriasto, Felix. 2013. Pengaruh Sosialisasi Pemerintah dan Kepemimpinan Lurah Terhadap Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kelurahan Sendangsari Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi* Vol 2 No 2. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Susanto, Harry. 2011. *Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak*.
- Susanto, S. 2004. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabet CV.
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Widodo, didi., dkk. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung : Alfabeta.
- Winerungan, Oktaviani. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung. *Jurnal ISSN 2303 –*
1174. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wulandari, Tika. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Sarjana Tamansiswa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003
- batampos.com (diakses 9 oktober 2014)
- batamkota.bps.go.id (diakses 22 oktober 2014)
- <http://timur.jakarta.go.id/berita-walikota-jaktim-buka-sosialisasi-pajakdaerah.html> (diakses 29 oktober 2014)
- haluankepri.com (diakses 9 oktober 2014)
- kbbi.web.id (diakses 04 maret 2015)
- tribunnews.com (22 oktober 2014)